



Dental revu

De eerste 100 dagen ...

Mijn eerste 100 dagen als voorzitter zijn achter de rug. Tijd voor het opmaken van de balans: ik prijs mijzelf gelukkig dat ik in een periode mag instappen waarin er zoveel bijzondere projecten gaande zijn. Wauw! Op dit moment worden de lijnen uitgezet om ons beroep en onze organisatie krachtig te ontwikkelen.

Waar doel ik dan op? Eindelijk komt de omslag van professional naar erkende mondzorgexpert dicht en dichterbij. Een volwaardige hbo-bachelor met eigen croho-nummer. Een stap richting de fel begeerde officiële erkenning binnen de mondzorg. Dit is naast de opname in de wet BIG jaren geleden toch wel een van de grootste stappen die ons beroep gaat doormaken. En er ligt een programma klaar voor de 'doorscholing' van huidige tandprotheticci naar de nieuwe 240 EC-opleiding.

Al deze projecten hebben bij mij iets los gemaakt: ik heb de passie gevonden voor het bestuurlijke aspect binnen de gezondheidszorg. Het eerste gevolg daarvan is persoonlijk en is de masterclass van de Tilburg University voor eerstelijns bestuurders (het "Klasje van Jan Erik") die ik ga volgen. Daarnaast is het bureau van de ONT uitgebreid met een secretaresse en twee project- / beleidsmedewerkers. Hiermee hebben wij de eerste stap gezet naar een nog professionelere organisatie en hopelijk is de uitwerking daarvan voor u al snel merkbaar.

Het is misschien ook de samenloop van omstandigheden die ervoor zorgt dat niet alleen de timing mooi is maar ook nog eens het feit dat ik de luxe heb om met geweldige mensen te mogen samenwerken. Zowel binnen als buiten ons bestuur heerst een zeer gedreven, gepassioneerde en toch gemoedelijke sfeer. Ik wil graag iedereen die daaraan zijn steentje bijdraagt ontzettend bedanken.



Jörn Varwijk,
voorzitter ONT

De praktijk van... Herman Schelstraete Grensbewoner

Tekst: Gerben Stolk / PlumaTekst

Zijn vader was halverwege de vorige eeuw al tandtechniek, zijn tandprotheticcus in opleiding is gitaarbouwer en op het veld bij zijn praktijk grazen sinds kort vier schapen. Wat er nog meer opmerkelijk is aan Herman Schelstraete? Dat hij zetelt in Hulst, op vijf kilometer van België. "Ik zie geen cliënten naar de andere kant van de grens gaan. Sterker, Vlamingen zijn eerder geneigd naar ons te komen. Een klein percentage van onze klanten woont in België."

Schelstraete (62) groeide op met tandtechniek. "Het begon allemaal met de zus van mijn vader Willy", vertelt hij. "Vóór de oorlog trouwde tante Yvonne met de eigenaar van een tandtechnisch lab in Gent. Die vroeg mijn vader bij hem in België te komen werken, in tandtechnisch laboratorium De Maesschalk. Ik herinner me nog de verhalen van mijn vader; dat hij bijvoorbeeld tijdens de oorlog vanwege de avondklok soms niet naar huis kon en dan bleef slapen in Gent. Toen ik een jongetje was, maakte ik ook echt kennis met zijn beroep: hij nam regelmatig werk van Nederlandse tandartsen mee naar ons huis in Sluiskil, dat hij dan de volgende dag naar Gent bracht. Je moet je voorstellen: in die tijd had je nog geen tandtechnische labs in Zeeuw-Vlaanderen."

was 1973. Samen met mijn vader ben ik een aantal jaren lang dagelijks heen en weer gereden tussen Nederland en België. Mijn neef Hildebert en mijn jongste broer Wilfried hebben er ook gewerkt. Ja, ik had al snel de smaak te pakken. Zoals iedereen begon ik met lepels en beetplaten in de gipskamer. Daarna heb ik me vijf jaar gericht op frames. Dat beviel me. Op de technische school was metaal mijn specialisatie geweest."

Frame-afdeling

Net als vrijwel iedere jonge man in die jaren moest Schelstraete de militaire dienstplicht

Sleutelen aan brommers

Schelstraete junior bleek zelf ook handig te zijn. Als tiener sleutelde hij bijvoorbeeld aan brommers. "Toen ik de technische school had afgerond, vroeg mijn neef Joseph, die inmiddels de zaak van zijn vader in Gent had overgenomen, of ik ook niet bij hem wilde werken. Het



De badge die Jan Visscher maakte bij het 25-jarig jubileum van 'de 90'ers'.



lang zijn gestopt; het contact met zorgverzekeraars kost soms onnodig veel tijd en energie."

Belgische cliënten

Hoe is het om vlak bij de Nederlands-Belgische grens te werken? Schelstraete: "In België heeft de tandprotheticus geen erkende status en wordt zijn werk niet direct vergoed, wat bij ons al jaren wel het geval is. Voor een gebitsprothese gaan Belgen meestal naar de tandarts. Daarom heeft een aantal Belgische tandprotheticici zich in Nederland gevestigd. In het verleden was er een Vlaamse tandarts die haar cliënten voor tandprothetiek naar mij stuurde. Ik

tenvergoeding te regelen met hun zorgverzekeraar. Nee, Nederlanders zie ik niet naar België trekken voor de mondprothetiek. Ik denk ook wel dat we mogen stellen dat hier weinig aanleiding toe is: de mondzorg is in ons land over het algemeen beter geregeld dan in België."

Thuisbezoeken

Sinds ruim een jaar weet Schelstraete zich vergezeld door een tandprotheticus in opleiding: Vinnie van der Linde (27). "Ik bezoek vooral ook oudere cliënten die niet meer in staat zijn de praktijk van Herman te bezoeken", zegt hij. "Onlangs nog was ik bij een vrouw van 95."

we concluderen dat de tijd rijp is voor zijn volgende stap. Ondertussen hebben Marleen en ik een pand naast de praktijk gekocht. Na een verbouwing zou Vinnie daar eventueel kunnen wonen." Van der Linde: "Wie hier sinds de zomer in elk geval al wonen, zijn de vier schapen die ik heb aangeschaft. Zij lopen rond op het grasveld achter de praktijk."

Digitalisering

Op zijn beurt leert Schelstraete ook van Van der Linde. "Vinnie maakt tijdens zijn opleiding kennis met de nieuwste ontwikkelingen in de tandprothetiek", zegt hij. "Ik heb het dan vooral over digitalisering. Vinnie vertelt mij bijvoorbeeld welke software beschikbaar komt op de markt en hoe je daarmee lepels kunt maken. Zo hebben we een win-winsituatie." Van der Linde, schertsend: "Dat kun je wel zeggen! Toen ik bij Herman kwam werken, had hij nog geen mobiele telefoon..." Schelstraete: "Hoe dan ook, ik vind digitalisering een interessante ontwikkeling voor ons vak. Als ik ervan overtuigd raak dat we hiermee de kwaliteit van gebitsprothesen kunnen verbeteren, ben ik ondanks mijn leeftijd bereid erin te investeren."

'Ik wil mijn opvolger niet in het diepe gooien'

bracht de kosten dan in rekening bij haar, waarna zij zorgde voor de afwikkeling in het Belgische systeem. Tegenwoordig is nog een klein percentage van mijn cliënten afkomstig uit België. Zij geven de voorkeur aan de specialist in de mondprothetiek en betalen de rekening uit eigen zak of weten de kos-

Van der Linde, in zijn vrije tijd bouwer van gitaren, hoopt zich volgende zomer gediplomeerd tandprotheticus te mogen noemen. In principe neemt hij de praktijk in de toekomst over. Schelstraete: "Ik wil Vinnie niet in het diepe gooien, dus blijf ik hem dingen leren totdat

vervullen. Nadat hij de kazerne voor de laatste keer had verlaten, keerde hij niet terug naar het lab in Gent. "Mijn vader zei tegen mij: 'Is het geen verstandig idee om het diploma van het Instituut Vakopleiding Tandtechniek (IVT) te halen?' Dat leek mij ook nuttig. Voorwaarde voor het volgen van de opleiding was wel dat je werkzaam was in een Nederlands lab. Toen ben ik aan de slag gegaan bij tandtechnisch laboratorium Boon in Axel, het eerste lab in Zeeuws-Vlaanderen. Twee jaar later vertrok ik naar het toenmalige lab Ramselaar in Terneuzen, waar ik uiteindelijk twaalf jaar verantwoordelijk ben geweest voor de frame-afdeling."

Vriendschappen

Na de IVT-jaren stimuleerden vele tandtechnici van zijn generatie elkaar om de stap te maken richting tandprothetiek. Schelstraete: "We waren vakidioten, werkten als tandtechnici de hele dag met materialen in het lab. Maar het resultaat zagen we nooit; contact met patiënten was er niet bij. Zo ontstond een sfeer van: het zou leuk en interessant zijn om de opleiding tot tandprotheticus te volgen. Een aantal voormalige IVT-studiegenoten - Eric Engelbrecht, Paul Windjes, Jim Hengstz en Rico Koers - was er al aan

begonnen. Ik startte in 1987."

Tijdens de opleiding in Amersfoort ontstonden vriendschappen en contacten voor het leven.

Schelstraete: "Elk jaar tref ik nog vier studiegenoten uit die tijd: de 90'ers, genoemd naar het jaar dat we ons diploma haalden. We hebben ons allemaal ontwikkeld van tandtechnicus tot tandprotheticus: Marcel de Wit in Amsterdam en Purmerend, Steve

in Terneuzen en op de zaterdagen kluste ik. Vandaar dat we wat tijd nodig hadden. In 1992 gingen we open. En al snel deed de mond-tot-mondreclame zijn werk: na een jaar hadden we het flink druk en niet veel later ontstond een wachtlijst. Dat is een voordeel van een gebied waarin iedereen elkaar kent: als mensen vinden dat je goed werk levert, weet iedereen dat binnen de kortste tijd."

'In België heeft de tandprotheticus geen erkende status'

van den Berg in Purmerend en Volendam, Jan Visscher in Hoogezand, Piet Dokman in Gorinchem en ik in Hulst. Telkens organiseert één van ons een weekend. De laatste keer was de beurt aan mij en hebben we Antwerpen bezocht."

Verbouwing

Eenmaal in het bezit van het diploma, kocht Schelstraete in 1990 een pand in Hulst. "Samen met mijn vrouw Marleen en haar ouders hebben we dat verbouwd tot een praktijk. Doordeeweeks werkte ik in het lab

Langzamerhand kreeg echtgenote Marleen een grotere rol in de praktijk. Schelstraete: "Marleen werkte als loonadministrateur in een verzorgingshuis. In de loop van de jaren heeft zij dat langzaam afgebouwd en haar activiteiten hier in de praktijk uitgebreid. Dat is fijn: zo kan ik bijvoorbeeld doorgaan met het werk aan de behandelstoel wanneer de telefoon gaat." Zijzelf: "Ik zet de benodigde spullen klaar in de praktijk, beantwoord de telefoon, ontvang klanten achter de balie en verzorg de administratie, bijvoorbeeld de facturering aan zorgverzekeraars." Schelstraete: "Zonder Marleen zou ik misschien al



Op maat richting bachelorniveau

Zoals de leden van de ONT weten, wordt er hard gewerkt aan het vormgeven van een volwaardige opleiding tandprothetiek op hbo-niveau. Om de huidige tandprothetici in de gelegenheid te stellen om zichzelf 'door te scholen' hebben we Chhetri Ober, directeur van Onderwijs.pro gevraagd om hiervoor een aanbod te ontwikkelen. Hieronder geeft hij hierover op verzoek van de ONT tekst en uitleg.



Chhetri Ober: "In de afgelopen jaren ben ik in verschillende projecten heel wat tandprothetici tegengekomen. In eerste instantie op de opleiding in Utrecht, tijdens de cursus Evidence Based Tandprothetiek en daarnaast ook in het werkveld tijdens het ontwikkelen van de richtlijnen (vervaardiging volledige gebitsprothese, rebasen, reparatie) en recent bij het actualiseren van het beroepsprofiel. Iedere keer als ik tandprothetici spreek, word ik aangenaam verrast door de enorme gedrevenheid en het vakmanschap. Of je het nu wilt of niet, je wordt meegezogen in de wereld van de tandprothetiek. Een wereld die zeer dynamisch is en waarin de tandprotheticus steeds beter zijn plek vindt en gewaardeerd wordt door andere professionals."

Moderne vakman

"De tandprotheticus is een moderne vakman die altijd door kwaliteit gedreven werk aflevert. Het streven naar kwaliteit zal een vakman aansporen om vooruit te gaan, om beter te worden in plaats van middelmatigheid te accepteren. Dat is wat ik hoor wanneer tandprothetici met elkaar over het vak praten. In het geactualiseerde beroepsprofiel (2018) wordt de vakman tandprotheticus beschreven in 7 competenties:

1. de tandprotheticus als zorgverlener: ontwikkelaar van behandelingen op maat;
2. de tandprotheticus als reflectieve professional: kritische denker en gretig onderzoeker;

3. de tandprotheticus als professional en kwaliteitsbevorderaar: strenge monitor van eigen handelen;
4. de tandprotheticus als communicator: empathische, effectieve en moderne communicator;
5. de tandprotheticus als samenwerkingspartner: constructieve en kritische partner;
6. de tandprotheticus als gezondheidsbevorderaar: betrokken behandelaar die preventie en brede gedragsbeïnvloeding belangrijk vindt;
7. de tandprotheticus als organisator: creatieve efficiënte organisator en ondernemer.

Wat deze competenties precies inhouden wordt in het beroepsprofiel uitgebreid beschreven. Met het beroepsprofiel wordt

De voordelen van het individuele traject op een rij:

- Er wordt uitgegaan van uw werkervaring;
- Het traject is volledig op maat; in eigen tijd en eigen tempo;
- Individuele begeleiding bij het samenstellen van het portfolio;
- Geen verlies van inkomsten. U kunt gewoon werken;
- Geen reiskosten en reistijd;
- Formeel certificaat/diploma na afronding van het traject.

Ga naar www.inschaling.pro om u zich aan te melden voor het individuele certificeringstraject. Tot 1 oktober geldt voor early birds een speciale aanbieding. Wanneer u zich nu aanmeldt worden individuele afspraken met u gemaakt en kunt u beginnen wanneer het u uitkomt.

niet alleen het werkveld van het beroep afgebakend maar wordt er ook duidelijk het werk- en denkniveau van de werkzaamheden van de tandprotheticus beschreven. Het beschreven niveau in het beroepsprofiel maakt duidelijk dat de tandprotheticus veel meer is dan een 'gebittenmaker'. Hij is een volwaardige zorgprofessional die in staat is om kwalitatief goede zorg te bieden aan cliënten. Het werk- en denkniveau staat gelijk aan dat van de andere (para)medische beroepen zoals logopedie, optometrie, mondzorgkunde etc."

Opleiding bachelorniveau

"Al jaren wordt de opleiding al op hbo-niveau 6 aangeboden, maar op dit moment is men bezig met het verkrijgen van de hbo-bachelorstatus. De hbo-bachelorstatus biedt tevens de mogelijkheid om binnen de opleiding nog breder en diepgaander op te leiden, zodat de afgestudeerde tandprothetici niet alleen gekwalificeerd zijn als ze afstuderen maar de tools in handen hebben die nodig zijn om gekwalificeerd te blijven in het speelveld van nieuwe ontwikkelingen (Beroepsprofiel 2018). Vanaf dit studiejaar(2018-2019) wordt de opleiding in omvang verhoogd van 100 naar 240 studiepunten. Hiermee voldoet de opleiding aan de omvang van een bacheloropleiding."

Studieduur en kwaliteit

"De belangrijkste vraag die afgestudeerde tandprothetici zullen stellen is of de studieduur er ook voor zorgt dat er betere tandprothetici van de opleiding afkomen. Aan de hand van een voorbeeld kan deze vraag het beste beantwoord worden. De tandprotheticus is namelijk niet de eerste opleiding die de omvang uitbreidt. In 2000 heb ik meegewerkt aan de uitbreiding van de driejarige hbo-opleiding oefentherapie naar

een vierjarige bacheloropleiding. In het extra jaar werd vooral veel aandacht geschonken aan klinisch redeneren, evidence based handelen, multidisciplinair samenwerken en ondernemerschap. In het oude onderwijs kwam dit minimaal terug maar gezien de ontwikkelingen in de maatschappij, de eisen die gesteld werden door zorgverzekeraars en cliënten kregen deze onderwerpen meer aandacht krijgen. Veel van de reeds afgestudeerde oefentherapeuten zagen niet in waarom de opleiding een jaar langer moest duren. Logisch, want zij waren toch ook goede professionals geworden met een jaar minder onderwijs? Voor een groot deel is dit ook het geval. Professionals die van de opleiding afkomen ontwikkelen zich verder. Goede professionals doen aan bij- en nascholing en zijn in staat om hun handelen aan te passen aan de omstandigheden en gestelde eisen. Er was veel frustratie bij oefentherapeuten aangezien zij wel moesten deelnemen aan het speciaal aangeboden onderwijs dat minimaal een jaar duurde. Veel oefentherapeuten hadden dit jaar in de 'schoolbanken' niet nodig. Naast het vaste onderwijsaanbod werd

een op maat traject ontwikkeld waardoor ervaren professionals in een portfolio hun competenties konden aantonen. Een hele opluchting voor de beroepsgroep. Inmiddels voldoen nagenoeg alle oefentherapeuten (95%) aan de nieuwe eisen van het beroepsprofiel en de opleiding."

Niet naar school, wel een formele erkenning

"Als we het geleerde ook op de beroepsgroep van tandprothetici toepassen dan kunnen we veel frustratie voorkomen. Het is voor tandprothetici eenvoudigweg niet mogelijk en/of nodig om nog voor minimaal 140 studiepunten naar school te gaan. Dit zou enorm veel tijd kosten en alle dagen die aan de opleiding wordt besteed, kan er geen zorg worden geleverd en dus geld worden verdiend binnen de praktijk. Voor reeds afgestudeerde tandprothetici is nu de mogelijkheid om via een individueel en op maat traject aan te tonen dat hij voldoet aan de nieuwe eisen die in het beroepsprofiel en de opleiding worden gesteld. Tijdens dit traject wordt de tandprotheticus begeleid bij het samenstellen van een portfolio. Nadat het portfolio is goedgekeurd door de begeleider vindt er een toetsing plaats door een onafhankelijk en door de overheid erkend assessmentbureau."

NIEUW

PROTHESE CLEANER

MEY

De dagelijkse verzorging

voor kunstgebitten, bleekbitjes, (invisalign) beugels, knarsplaatjes en gebitsbeschermers

UNIEKE

Alles-in-1 reiniger

Gladheid en bescherming

Frisse smaak en schoon gevoel

Natuurlijke bestanddelen

MEY

www.meyproducts.com

Geen aanval op je werk, maar leidraad voor betere zorg'

Tekst: Gerben Stolk / PlumaTekst

Komt zich bij jou een klant beklagen over het werk van een andere tandprotheticus? Vraagt hij om een second opinion? Weiger vriendelijk. Adviseer de cliënt dat hij probeert tot een oplossing te komen met zijn oorspronkelijke behandelaar en dat hij anders contact zoekt met de Klachten- en bemiddelingscommissie van de ONT. Dit zeggen de vier klachtenfunctionarissen van deze commissie.

"Een klacht tegen een individuele tandprotheticus is in feite een klacht tegen de hele beroepsgroep. Daar moeten we dus zo goed mogelijk mee omgaan." Dat stelt René van Wissen. Behalve tandprotheticus en eigenaar van Tandprothetische Praktijk Van Wissen in Heerlen is hij klachtenfunctionaris binnen de Klachten- en bemiddelingscommissie van de ONT. Dezelfde rol hebben Ferry Theil (tandprotheticus en eigenaar TPP Theil in Pijnacker), William Haertlein (tandprotheticus TPP Groothoff in Almere) en Marsha Titulaer (tandprotheticus Mondzorgcentrum Stadskanaal en in Hoogezand-Sappemeer). Laatstgenoemde coördineert ook de activiteiten van de klachtenfunctionarissen.

Wat is de Klachten- en bemiddelingscommissie?

Ieder ONT-lid is gediplomeerd en deskundig. Toch kan het gebeuren dat een klant ontevreden is. Bijvoorbeeld over het eindresultaat

of de bejegening. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz) schrijft voor dat klachten van patiënten goed en snel - binnen zes weken - worden afgehandeld. De ONT heeft hiervoor de klachten- en bemiddelingscommissie, waarvan collega-tandprotheticus Youri de Visser de voorzitter is. Dit is een onafhankelijk en neutraal orgaan dat bemiddelt na een klacht van een klant over een tandprotheticus die lid is van onze brancheorganisatie en verzekerde zorg levert. De commissie heeft geen controlerende en oordelende taak, maar streeft ernaar advies uit te brengen. Haertlein: "Vaak is de klacht het gevolg van een misverstand in de communicatie. De klager had bijvoorbeeld niet begrepen dat een bepaalde handeling ten koste zou gaan van zijn eigen risico. Meestal betekent ons werk dan ook: de communicatie tussen klager en beklagde herstellen en de partijen weer bij elkaar brengen."



Marsha Titulaer

die én over theoretische tandprothetische kennis beschikken én de bemiddelingsactiviteiten uitvoeren.' Van Wissen: "Een ander voordeel van een klacht is dat je ervan kunt leren. Doe er je voordeel mee als de com-

'Kritiek kan leerzaam zijn'

Waarom is de commissie goed voor de cliënt?

Van Wissen: "Omdat de patiënt hierdoor ergens op kan terugvalen bij een klacht." Titulaer: "Het is essentieel dat een ontevreden cliënt zich gehoord voelt."

En wat is het nut voor de individuele tandprotheticus?

Theil: "Als zorgverlener ben je bij elke klacht verplicht te handelen volgens de Wkkgz. Voor een individu is dat veel werk. Via de commissie wordt deze taak je uit handen genomen." Titulaer: "Voordeel is dat je te maken hebt met klachtenfunctionarissen

missie een onafhankelijk tandprotheticus heeft verzocht om een second opinion." Titulaer: "Als behandelaar ontwikkel je soms bedrijfsblindheid. Beschouw een klacht niet als een aanval op je werk. Een klacht kan juist een handvat opleveren om nog beter te presteren. De commissie brengt een advies uit, soms mede gebaseerd op een second opinion. Zie het advies als leidraad voor betere zorg."

Waarom is het belangrijk voor onze beroepsgroep deze commissie te hebben?

Van Wissen: "Het draagt bij aan een betrouwbaar en degelijk imago." Theil: "De klant weet dat wij als behandelaren streven naar kwalitatief goede, veilige en vriendelijke



William Haertlein

zorg." Haertlein: "De beroepsgroep staat voor professionaliteit. Onderdeel daarvan is dat de klant weet dat hij altijd serieus wordt genomen."

Hoe verloopt de procedure?

Als de tandprotheticus en cliënt er in eerste instantie samen niet uitkomen, moet de klant weten dat hij zich kan wenden tot de commissie. Iedere tandprotheticus dient de commissie te vermelden op zijn website en op een communicatie-uiting in de wachtkamer. Daarna zoekt een klager eerst contact met het ONT-secretariaat. Daar wordt soms vastgesteld dat een klacht niet-ontvankelijk is. Iemand klaagt bijvoorbeeld over pijn en eetproblemen, terwijl de gebitsprothese al een aantal jaren geleden is vervaardigd. Is een klacht wel ontvankelijk? Dan ontvangt de klager van het secretariaat een papieren klachtenformulier of vult hij het digitale formulier in op de ONT-website. Het secretariaat vraagt bovendien de patiëntgegevens op bij de beklagde tandprotheticus. Daarna beslist Titulaer welke klachtenfunctionaris zich gaat buigen over de kwestie. Een functionaris die in de buurt van de beklagde collega werkt, zal normaal gesproken niet worden gevraagd.

Van Wissen: "Eerst leest de klachtenfunctionaris zich in. Daarna belt hij met beide partijen om een nog beter beeld te krijgen. Alle verzamelde informatie verwerkt hij in het logboek, dat is aangemaakt door het secretariaat." Haertlein: "Soms heeft de klachtenfunctionaris behoefte aan een second opinion door een onafhankelijke tandprotheticus. Daarvoor benaderen we dan een behandelaar. Die maakt vervolgens gebruik van het officiële second opinion-formulier op de ONT-website." Theil: "Ik vraag altijd aan de beklagde tandprotheticus of hij het een probleem vindt dat ik een bepaalde behandelaar verzoek om een second opinion." Titulaer: "Overigens hebben we in 2017 maar twee keer een second opinion aangevraagd. Op 31 juli dit jaar zaten we op

hetzelfde aantal, dus waarschijnlijk eindigen we in 2018 iets hoger." Van Wissen: "In sommige casussen belt de klachtenfunctionaris nog een aantal keer naar klager en beklagde. Uiteindelijk worden de bevindingen samengevat in een slotbrief aan beide partijen, inclusief een advies." Titulaer: "Youri de Visser is het ONT-bestuurslid met de klachten- en bemiddelingscommissie in de portefeuille. Doorgaans nemen hij en ik de brief goed door voordat deze wordt verstuurd."

Wat kan zoal in de brief staan?

Soms adviseert de commissie dat de tandprotheticus de zaken beter anders kan aanpakken. Theil: "Dan schrijf je bijvoorbeeld dat de behandelaar de cliënt onvoldoende heeft geïnformeerd over extra ingrepen en dat er daardoor onverwachte kosten zijn ontstaan. Kan hij die voor eigen rekening nemen of met de klant tot een vergelijk komen?"

'Vaak is onvrede klant het gevolg van een misverstand in de communicatie'

Andere keren wordt aan de klant gemeld dat zijn klacht geen grond heeft. Theil: "Dan leg je bijvoorbeeld uit dat pijn inherent is aan een nieuwe gebitsprothese, iets wat de behandelaar zelf ook al had gezegd."

En wat als klager of aangeklaagde zich niet kan vinden in het advies?

Voor de klant rest dan de gang naar de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg of zelfs naar de civiele rechter. In beide scenario's moet de klager geld betalen. De cliënt kan deze routes ook bewandelen wanneer de tandprotheticus het advies van de commissie in de wind slaat. Maar bijna altijd leggen klager en beklagde zich neer bij de conclusie van de commissie.

Hoeveel klachten neemt de commissie jaarlijks in behandeling?

61 in 2015, 40 in 2016, 28 in 2017 en 24 tot 31 juli dit jaar.

Wat adviseren de klachtenfunctionarissen?

Theil: "Wees kritisch op jezelf en poeier een klagende klant niet af.

Als een cliënt zegt dat de tanden niet goed staan, kijk dan ook of de tanden niet goed staan. Neem de klant serieus en probeer er samen uit te komen." Van Wissen: "Ontmoedig een klagende cliënt niet, pleeg geen obstructie. Wees loyaal aan de klant en wees daarmee loyaal aan onze beroepsgroep, die streeft naar een prima uitstraling." Titulaer: "Niemand vindt het leuk om te horen dat er een klacht tegen hem is ingediend. Maar schiet niet direct in het verweer. De commissie wil ervoor zorgen dat uiteindelijk iedereen een goed gevoel heeft."

Haertlein: "Stel, een klant is ontevreden over het werk van een tandprotheticus en vraagt jou om een second opinion. Denk dan aan de beroepsethiek en niet aan je economisch belang. Verwijs de klant terug naar zijn oorspronkelijke tandprotheticus en attendeer hem op de commissie als hij daar geen zin in heeft. Een second opinion herbergt het ongewenste risico dat je het werk van een collega afkraakt in de nabijheid van de klant

en dat je het aanzien van de beroepsgroep schaadt. Je kunt wel ruggenspraak plegen met de tandprotheticus en hem vertellen over het bezoek van de ontevreden klant." Van Wissen: "Ga in elk geval niet op eigen houtje aanpassingen verrichten aan de prothese. Dat bemoeilijkt het werk van de klachtenfunctionaris om uit te vinden wat er is gebeurd en wie welke handelingen heeft uitgevoerd."



René van Wissen



Ferry Theil

De tandprotheticus 4.0

Als we af gaan op het Beroepsprofiel Tandprothetiek 2018, dan wordt het de grootste verandering in de geschiedenis van de tandprothetiek. Van tandtechnicus naar tandprothetische zorgprofessional is daarbij de eerste binnenkomer. En dat het menens is volgt uit een woordentelling in het stuk. Maar liefst 146 keer wordt het woord zorg geteld, tegen 3 keer het woord (tand)techniek. De kern van de beroepsuitoefening is de tandprotheticus als zorgverlener. Alle competenties richten zich op die van zorgverlener. Kortom, het gaat om zorg, zorg en nog eens zorg.

Is die aandacht voor zorg goed? Jazeker! De tandprotheticus die vooral technéut is, mist een belangrijk deel van de zorgvraag van patiënten. Verdere aandacht hiervoor speelt in op de veranderende zorgbehoefte van patiënten en in de samenwerking met andere zorgprofessionals.

Het zo duidelijk loslaten van techniek in het beroepsprofiel brengt echter wel een risico met zich mee, want de technéut had wel gelijk. Vriend en vijand is het er over eens dat tandprothetici een betere prothese maken, dan de tandarts. Een belangrijk argument hiervoor is dat de tandprotheticus de patiënt ziet en de prothese zelf maakt. Deze ijzersterke combinatie wordt nu losgelaten, zo lijkt het althans.

Een beroepsprofiel opstellen voor de toekomst is met de veranderende maatschappij en digitalisering erg lastig. Zeker is dat er een blijvende zorgvraag is voor prothetiek, en een toenemende vraag voor de partiële prothetiek. Zeker is dat digitalisering een belangrijke verandering teweeg zal brengen in de zorg én in de techniek. Zeker is ook een toenemende focus op zorg voor de tandprotheticus 4.0, maar is dat ook bijna helemaal zonder techniek?

De bedrijfsadviseur

Ik maak me geen zorgen, het zal me een zorg zijn wie mij zorg verleend als ze maar zorgen dat de zorg goed verzorgd wordt



Dentalhouse⁺



SUPRA SOLUTIONS



HENRY SCHEIN[®] COMPANY